2001–2002 ANNUAL REPORT

Building on *Renewal*

Hazardous Materials Information Review Commission
Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Canada

103-02822/

2001–2002 ANNUAL REPORT

Building on *Renewal*

For more information, contact:
Marie-Josée Leury
Manager, Communications Division
Hazardous Materials Information Review Commission
427 Laurier Avenue West, 7th floor
Ottawa, Ontario K1A 1M3

Telephone: (613) 993-9167
Fax: (613) 993-5016
E-mail: Marie-Josee_Leury@hc-sc.gc.ca

Web site: www.hmirc-ccrmd.gc.ca

Cataloguing in Publication Data (Canada)

Canada. Hazardous Materials Information Review Commission
Annual Report 2001–2002: building on renewal

Text in English and French on inverted pages.
Title on added t.p.: Rapport annuel 2001-2002, au-delà du renouveau.
ISBN 0-662-66744-1
Cat. No. RG74-1/2002

1. Canada. Hazardous Materials Information Review Commission—Periodicals.
2. Hazardous substances—Canada—Periodicals.
3. Hazardous substances—Law and legislation—Canada—Periodicals.
4. Industry safety—Canada—Periodicals.
I. Title.

T55.3 2002 363.17

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2002
Cat. No. RG74-1/2002
ISBN 0-662-66744-1

Printed in Canada

CANADA

Hazardous Materials Information Review Commission

Office of the President

427 Laurier Avenue West, 7th Floor
Ottawa, Canada
K1A 1M3
Web site: www.hmirc-ccrmd.gc.ca

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Bureau du directeur général

427, avenue Laurier Ouest, 7e étage
Ottawa, Canada
K1A 1M3
Site Web : www.ccrmd-hmirc.gc.ca

July 31, 2002

The Honourable A. Anne McLellan, P.C., M.P.
Minister of Health
Centre Block
House of Commons
Ottawa, Ontario K1A 0A6

Dear Minister:

I am pleased to submit to you the annual report of the Hazardous Materials Information Review Commission, in accordance with subsection 45(1) of the *Hazardous Materials Information Review Act*. The report covers the fiscal year ending March 31, 2002.

Yours sincerely,

Weldon Newton

Table of Contents

President's Message 1

HMIRC at a Glance 3

What the Commission Does 4

Our Values 4

2001–2002 Highlights 5

Achievements 2001–2002 6

MSDS Compliance 6

Backlog Reduction 7

Client Services 8

Claims Management 9

New Fee Schedule 10

Outreach 11

Client Questionnaire 12

Dispute Resolution 12

Corporate Services 14

Human Resources 14

Communication 15

Projects 16

Looking to the Future 17

Governance 18

The Commission's Structure 20

Financial Statements 21

Publications 22

President's Message

The 2001–2002 fiscal year was a year of transition for the Commission. After three years of organization renewal, our new culture is maturing, and we are experiencing the benefits of the many changes we have made.

The Commission began renewal in 1998, with a view to becoming a more client-oriented agency, committed to improving the quality and timeliness of our services at a reasonable cost to those who directly benefit from our work. While always ensuring that our regulatory decisions are based on sound scientific principles, we wanted to encourage creative and progressive approaches to making workplaces safer. We also wanted to put in place procedures that would eliminate the causes for as many complaints and disputes as possible, and help us resolve the remaining ones impartially and promptly. To achieve these goals, we created a strategic plan, our *Blueprint for Change* and its accompanying *Workplan* in co-operation with our clients and our partners in the Workplace Hazardous Materials Information System.

For the past four years, we have followed our *Workplan* — sometimes a challenging task, but always rewarding. I believe we have now realized the vision. Of the 29 action items we listed, only a handful remain awaiting regulatory and statutory approval. The rest are already in various stages of implementation, the fruit of several years of planning and systematic progress.

A great deal has been achieved in the past year. Our new fee structure has passed through the process of Treasury Board, Justice, and client consultation and is coming into effect as this report is being written. We have introduced a credit card option for fee payments, simplifying the process both for our clients and our own accountants. Our outreach efforts are beginning to show results, and co-operation with provincial occupational safety and health (OSH) agencies in identifying unfiled claims is growing. Changes in our screening procedures have made claim review more transparent to claimants, bringing greater openness and increasing efficiency, and the new dispute resolution process is well on the way to implementation.

Today, HMIRC is a well-performing organization. We have laid a solid legislative and administrative foundation to deliver on all *Workplan* commitments and are well positioned to meet the challenges of the future.

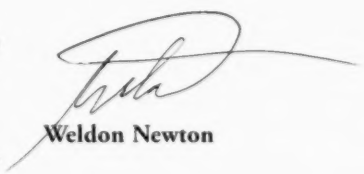
Some of those challenges have already presented themselves. One in particular appears to have emerged, at least in part, from the success of our renewal initiatives. Renewal gave the Commission more visibility, and made us more accessible. For the third year in a row, there has been a larger than usual number of new claims. Our annual average for years was approximately 200 claims but, since 1999, the Commission has registered more than 300 claims each year, resulting in a growing backlog. This accumulated

workload in the health and safety evaluation of material safety data sheets (MSDSs) requires serious attention. Last year we commenced 5-year Backlog Reduction Plan, approved by Treasury Board in the fall of 2000 and accompanied by temporary TBS funding for more staff to address the increased workload. We now have, admittedly with some difficulty, managed to recruit almost all the necessary operations and associated support staff. However, the continuing high volume of submissions, combined with staffing-related delays in implementing the 2000 Backlog Reduction Plan, has necessitated a review of that plan. It has become evident that backlog reduction objectives cannot now be achieved without modifying the Commission's resourcing requirements, and we intend to discuss this issue with Treasury Board in the coming year.

To accommodate our increased workload and additional staff, the Commission moved to larger facilities last year, while maintaining full service to clients. I am most appreciative of the efforts of our staff during this disruptive time; the move was handled smoothly and efficiently, with excellent teamwork. In addition to the office space we badly needed, the new facilities provide us with improved security for proprietary information.

We have continued to update our Web site with new information as it becomes available, and it is proving to be an excellent aid to education and efficiency. In the coming year, we plan to explore options for e-payment and e-filing, as an added convenience to claimants.

We have also commenced plans to embark on the modern comptrollership initiative in the coming year, including risk management and integrated performance measurement. At the same time, we will continue to assist with the additional legislative and regulatory changes required to complete our *Blueprint* and *Workplan* initiatives. Although we have successfully brought about the organizational renewal foreseen in those two strategic planning documents, we are finding that renewal, once started, is an ongoing process. Every achievement brings a new perspective and new challenges. In that sense, renewal will continue to shape the Commission's activities for many years to come. I am confident of the results, and I know we will continue to make an important contribution as part of the occupational health and safety community.



Weldon Newton

HMIRC at a Glance

Serving the worker's right to know and industry's right to safeguard confidential business information

*The **Hazardous Materials Information Review Commission** (HMIRC) is an independent agency accountable to Parliament through the Minister of Health. We work with our stakeholders — industry, labour and governments — to help safeguard both workers and trade secrets in Canada's chemical industry. The Commission is part of the Workplace Hazardous Materials Information System (WHMIS), a wide array of laws, regulations and procedures that helps minimize workplace injury and illness from the use of hazardous chemicals.*

Under WHMIS, manufacturers and distributors of controlled (hazardous) products must provide information on the health and safety risks associated with their products, together with instructions for safe handling, storage, transportation, disposal and first-aid treatment. This information is conveyed by the product's mandatory material safety data sheet (MSDS) and label, which form an important part of employers' workplace education programs.

However, chemical companies have the right to keep confidential business information private. On occasion, this right may be at odds with WHMIS disclosure requirements. Industry, labour and government agreed in 1987 to a mechanism that creates an equitable balance between industry's right to protect trade secrets and the right of employers and workers to know about the hazardous materials they deal with.

Our Mission

- **Ensure a balance between industry's right to protect confidential business information and the right of employers and workers to know about the hazardous materials they deal with in the workplace.**
- **Provide a trade secret mechanism within WHMIS.**
- **Resolve complaints and disputes impartially, fairly and promptly through statutory or alternative means.**

The *Hazardous Materials Information Review Act* and its regulations provide that mechanism through the Hazardous Materials Information Review Commission.

What the Commission Does

If a supplier or manufacturer wishes to withhold proprietary information, such as the identity or concentration of a particular hazardous ingredient in its product, it can apply to HMIRC for limited exemption from its obligations under WHMIS to disclose this specific information.

HMIRC registers claims for exemption from disclosure of trade secrets, rules on the validity of claims, and issues decisions on the compliance of MSDSs and some labels with WHMIS legislation. We serve clients and stakeholders through three business lines: Client Services, MSDS Compliance, and Dispute Resolution.

Client Services helps suppliers and employers protect their confidential business information, by providing information about the claims process and the role of the Commission. They make sure everyone who deals with the Commission has the information they need to make the process as simple as possible. Client Services personnel register claims for exemption and ensure the security of claim-related information.

The MSDS Compliance business line is the Commission's scientific arm. Scientific evaluators review material safety data sheets associated with claims for exemption, and provide advice to the Commission's screening officers on the extent to which these documents comply with WHMIS requirements.

Screening officers, part of a separate division, rule on claim validity, based on the requirements of the *Hazardous Materials Information Review Act*. They also decide if the MSDS is in compliance; if mandatory information is missing from an MSDS or label, they issue a formal order to revise it, and follow up until the MSDS complies with regulations.

Dispute Resolution provides all parties involved in a claim with options for the prevention and resolution of disagreements and complaints. While there is an appeals process at the end of the line, it is rarely used. The Commission has incorporated in its day-to-day operations a number of features to help avoid disputes or settle them informally. We take pride in giving impartial, unbiased and prompt service that encourages the resolution of contentious issues in a fair and timely manner.

Formal appeals may relate to the compliance of an MSDS, the rejection of a claim, or to a request that confidential business information be revealed in confidence to an affected party for occupational health and safety reasons. Appeals are heard by independent boards with members nominated by industry, labour and government, to ensure that all points of view are represented.

Our Values

The Commission's approach is that everyone's interests are best served by considering the needs of workers and industry alike, and the best solution is one that protects both.

We emphasize co-operation, openness and dialogue in carrying out our mandate. We seek out creative and progressive approaches to

improve our procedures and programs. We try to offer a streamlined, competent, efficient, and timely service that is cost-effective and does not impose undue financial or paper burdens on those who deal with us. Above all, we want to be fair and consistent, and accountable for all we do.

Our clients and stakeholders represent industry, workers, employers and governments at the federal, provincial and territorial levels. We try to build relationships of trust, respect and understanding with all of them.

2001–2002 Highlights

In the past year, the Commission substantially completed its three-year renewal program to improve service delivery, increase transparency and accountability, and modernize its administration. All action items from our strategic plan (*Commission Renewal: Blueprint for Change*) are underway or fully implemented. Some long-term projects, such as our new Dispute Resolution process, are being implemented in phases that will continue into the coming fiscal year, partly due to the time required for legislative amendments.

The year's major achievements include:

- Fully established a new organizational culture of co-operation, openness and dialogue with partners and stakeholders
- Designed a new fee structure and schedule (in effect June 13, 2002)
- Introduced payment of fees by credit card
- Recruited new operations staff associated with the 2000 Backlog Reduction Plan
- Initiated a review of the 2000 Backlog Reduction Plan
- Implemented elements of new screening and dispute resolution process under administrative authority, and furthered necessary regulatory and legislative changes, still in progress
- Developed and began to implement a Communications Strategic Plan, including outreach activities with pr incial Health and Safety organizations and other partners and stakeholders
- Implemented a new management structure, with a Senior Management Committee composed of six Division Directors
- Introduced new training and evaluation programs for Corporate Services staff
- Implemented new Federal Financial Information Strategy
- Initiated a Modern Comptrollership project
- Relocated to new office facilities

Our Core Values

- **Timeliness**
- **Accessibility**
- **Transparency**
- **Quality**
- **Consistency**
- **Competence**
- **Respect**
- **Fairness**

ACHIEVEMENTS 2001–2002

MSDS COMPLIANCE

MSDS Compliance is the Commission's "scientific arm." Our scientific evaluators review MSDSs and some labels of products associated with claims for exemption to make sure they provide enough health and safety information to comply with WHMIS requirements. They take into account the relevant federal, provincial and territorial legislation and the latest scientific information available on the product ingredients and their known health and safety hazards. Evaluators provide advice to the Commission's screening officers, who decide whether the MSDS complies with regulations, and issue a formal order for revision if it does not.

TABLE 1. MSDS Violations and Claims Statistics

	Number of Occurrences by Year									
Violation Category	**2001–2002**	**2000–2001**	**1999–2000**	**1998–1999**	**1997–1998**	**1996–1997**	**1995–1996**	**1994–1995**	**Total**	**%**
Toxicological Properties	104	308	182	341	384	698	580	609	3 206	31.5
Hazardous Ingredients	104	452	164	301	391	716	367	238	2 733	26.9
First Aid Measures	66	116	47	72	97	114	63	113	688	6.8
Fire or Explosion Hazard	55	109	21	66	49	56	104	140	600	5.9
Hazard Classification	13	9	6	38	44	95	42	79	326	3.2
Physical Data	9	99	13	28	29	49	48	55	330	3.2
Headings	10	157	19	22	31	71	122	113	545	5.4
Preparation Information	8	35	3	20	9	14	36	35	160	1.6
Generic Chemical Identity	6	17	20	17	39	13	27	56	195	1.9
Product Information	2	81	21	15	24	36	49	48	276	2.7
Format/Wording	18	44	28	10	41	126	205	390	862	8.5
Preventive Measures	12	3	2	4	3	8	5	49	86	0.8
Reactivity Data	25	20	6	2	14	17	19	52	155	1.5
Total	**432**	**1 450**	**532**	**936**	**1 155**	**2 013**	**1 667**	**1 977**	**10 162**	**100**
No. of Claims	69	155	85	143	150	204	252	196	1 185	
No. of Occurrences/Claims	6.3	9.4	6.3	6.5	7.7	9.9	6.6	10.1	8.2	

Backlog Reduction

One outcome of organizational renewal has been an increase in claim submissions. A major element of strategic planning for the Commission has been to deal with the claims backlog, which now numbers more than 900. Some 25 percent are refiled claims.

2001–2002 was the first year of implementing the 5-year Backlog Reduction Plan; a key element of this plan was recruiting and training new personnel, particularly in the MSDS Compliance Division. In addition to hiring extra screening officers and MSDS evaluators with Program Integrity Funding obtained from Treasury Board, several internal vacancies also had to be filled. Staffing the evaluator positions has proved to be difficult, as comparatively few candidates have the necessary qualifications (a degree in biology with experience in the evaluation of hazardous chemicals and toxicology) and competition for these candidates is intense both within and outside government. The Commission made use of all possible options to fill these vacancies, including employment equity programs, job fair recruitments, deployment and internal and external competitions. A Co-op student from a university toxicology program was also hired for the first time as a proactive step for future recruitment. Most positions are now filled, and staffing will continue into the next fiscal year for the remaining positions.

The delay in staffing, the further delays that will be occasioned by the learning curve for new employees, and the significantly higher-than-estimated volume of new claims in the past three fiscal years have prompted a detailed review of the 5-year Backlog Reduction Plan.

The statistics on workload analysis and prediction needed for the review were produced by the Claims Management System, a computer application originally developed to record and track the progress of claim submissions. The review also identified and assessed new options for claim management. Inputting formulation data for each claim into a computerized database, we were able to determine the frequency of specific hazardous ingredients in the backlog of claims. This enabled us to develop priorities based on Toxicity Profile Summaries for the most frequently occurring hazardous ingredients and to adjust the unit time cost estimates for various stages of claim processing. Also, entering formulation data into the database early in the process will now greatly facilitate grouping the claims for review efficiency and increase the scope of such groupings beyond what is possible using only the criteria involved for fee purposes.

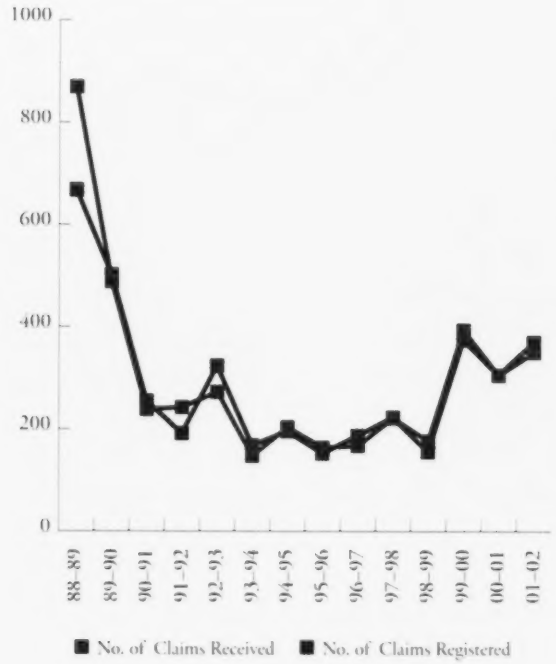
The new backlog reduction plan is still in development, but it is clear that, to reduce the volume of unprocessed claims to a reasonable level over the next five years, the Commission's resources must be increased to an output capacity of approximately 500 claims annually. Operations and Corporate Services staff will continue to work out the elements of the new plan for backlog reduction in the coming year, and undertake discussions with Treasury Board officials on options for resolving shortfalls in resources.

Client Services

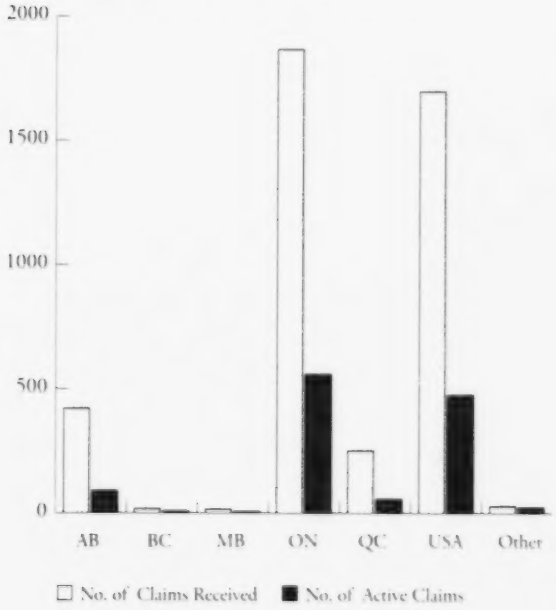
Client Services helps suppliers and employers protect trade secrets while still meeting health- and safety-related disclosure obligations under WHMIS. We register claims for exemption, issue registry numbers, and ensure the security of claim information. Claim registration allows a company to import or sell their product while the Commission is reviewing the claim and making its decisions. We also provide information and guidance to suppliers, distributors, producers, employers and other stakeholders about regulatory requirements and the Commission's mandate and procedures.

At this time, the Commission deals with about 120 separate companies, many of which have numerous products on which they wish to claim exemptions. Approximately 40 percent of claims submissions come from the United States.

Claims Received and Registered by Year (Cumulative)



Geographic Origin of Claims



Claims Management

Despite delays in staffing operational positions, and a continued high level of claim submissions, the Commission surpassed its claim processing targets last year. A total of 350 new claims were received and 369 were registered*, respectively 15 percent and 21 percent above the previous year's totals of 305 in both categories, and well above the 300-claim target. Client Services also dealt with some 200 inquiries during the past year.

The computer system used to register, record, track, manage and analyze claims was completely rebuilt with new software in 1999–2000. It is now providing the greater flexibility and capacity the Commission requires to handle its workload. Further improvements are identified and added on an ongoing basis.

A number of renewal initiatives have progressed through the design, consultation, testing and approval stages and have now reached implementation. To make claim processing more transparent and efficient, advice documents prepared by the MSDS Compliance Division have been shared with claimants for some time now, and a pre-assessment process has been established. Pre-assessment is part of a voluntary MSDS compliance program for claimants, in which they have an opportunity to remedy obvious technical shortcomings in an MSDS before formal review by a screening officer. In addition, the preliminary steps have been taken for the legislative amendments necessary to permit a compliance measures agreement and a procedure for issuing a draft order to claimants.

** Because of the time involved in processing, 19 claims filed in the last days of fiscal year 2000–2001 were registered in fiscal 2001–2002.*

One factor that, in the past, has often slowed the processing of claims is lack of complete information about the products/substances in question at the time a claim is filed. HMIRC has explored the option of requiring a statement of 100 percent of the composition of any product on which a claim is being made; however, enforcement would require an amendment to the regulations. We have now asked claimants to provide this information voluntarily, and so far the voluntary approach is working well.

Client Services Standards

- **Respond to phone inquiries within 48 hours**
- **Respond to written inquiries within a week**
- **Complete pre-registration check and register claims within seven days of receipt, provided all necessary information is included**
- **On special request, register claims within 48 hours, if submission is in order**

Note: **These standards represent maximum allowable times. In most cases, we are able to provide speedier service.**

New Fee Schedule

When Treasury Board published its new cost recovery policy in 1997 and updated it in 1998, HMIRC initiated a review of its fee structure, which was no longer congruent with government policy, particularly in terms of charges that relate to services for the public benefit. A new fee schedule successfully made its way through a process of development, claimant feedback, revision and approval by the Council of Governors, and was submitted to Treasury Board.

After Treasury Board approval, new fee regulations were drafted with the aid of the Department of Justice. There followed a formal submission to Treasury Board; the Minister of Health granted approval, as did the President of Treasury Board, and by the end of the fiscal year the new regulations were published in the *Canada Gazette* for public comment. The new fee structure came into force on June 13, 2002.

The new system is simple to administer, since it replaces the previous complicated groupings with one flat rate. It also reduces the amount of fees paid by claimants, on the basis that many aspects of claim registration and review benefit the public, rather than the claimants. The fee for refiled claims (renewal of exemptions on previously accepted claims on which the time has expired) is reduced, as is the amount of supporting information required, and the fee reduction for small business has been retained. Claimants may provide the required information in any form or format. For convenience, a new and simpler *Application for a Claim for Exemption* will be posted on the Web site.

In October 2001, we introduced a credit card option for fee payments, simplifying the process both for our clients and our own accountants and eliminating currency conversion problems for foreign clients.

During 2001, Client Services recorded net payments of $860,000 through cheques and credit cards.

Claimants' Comments on New Fee Schedule

"We agree with the...concepts that are the foundation of this proposal. Simplifying the fee structure with a flat rate system and fee reductions for refiled claims represent significant improvements..."

"It is much simpler to use [and] understand, and is fair to all users."

"For our company, this new fee schedule will have a positive impact. Being a small company,...it is important to have a user-friendly system."

"The cost reduction may have an impact on whether our parent company chooses to market a product in Canada. Overall, a definite improvement."

"A great step in the right direction."

"I am pleasantly surprised with the public/private split, and think the revisions are very good for small business."

Outreach

In April 2001, the Vice-President, Operations, visited WHMIS coordinators and other occupational safety and health (OSH) staff in Manitoba, Saskatchewan, Alberta and British Columbia to discuss co-operation in detecting unfiled claims. Later in the year, similar trips covered Ontario, Quebec and the Maritime provinces. If information about a controlled (hazardous) substance is omitted from a product's MSDS without a claim being filed, the worker's right to know about the hazards he or she is dealing with has been compromised. However, detection of unfiled claims is not within the Commission's mandate; it is the responsibility of the provincial/territorial OSH agencies. Good working relationships with these agencies, therefore, are essential. The meetings helped Commission staff to gain more understanding of the issues and challenges OSH agencies face, and to gauge the demand for any support services from the Commission in the provinces.

The Commission has produced a field reference tool to assist provincial inspectors in detecting and reporting indicators of unregistered trade secrets and proprietary information in the Hazardous Ingredients section of MSDSs. The document was revised with comments from the provinces to make it more user-friendly, and some referrals from the provinces have been received.

Commission representatives also attended HAZMAT, CLC and IAPA conferences in 2002 to maintain currency with industry health and safety developments and inform participants about HMIRC services. The Commission has acquired a customized display stand for use at such events, to establish a presence and provide a means of exhibiting and distributing informative material.

In addition to participating in events directly related to serving Canadian stakeholders, the Commission has provided support for the Canadian delegation involved in international discussions on global harmonization of requirements for communicating chemical hazards. In 2001, HMIRC representatives were asked to accompany the Canadian delegation to one of those meetings, where we presented the Canadian experience with trade secret exemption mechanisms and commented on draft documents.

Client Questionnaire

The Client Services questionnaire initiated in the last quarter of 2000–2001 was continued last year. Survey questionnaires are sent each month to companies that have filed claims, to obtain feedback on their level of satisfaction with information obtained from Client Services and from the Web site, on whether they thought their claim was handled promptly and efficiently, and how they rate the service provided overall. Numerous supportive comments have been received, and 84 percent of respondents indicated a satisfaction level of 8 or better on a scale of 10.

Samples of Client Feedback

"Your staff is very friendly and helpful. I actually enjoy working with them! They have answered all my questions promptly and very professionally..."

"I will be taking on a new position... There are several areas of responsibility that I'll be glad to be rid of, but dealing with the HMIRC is not one of them."

"In the four years that I have been involved with the HMIRC, I have seen a move to more co-operation, which benefits industry, labour and government."

Dispute Resolution

Dispute Resolution provides all parties involved in a claim with a range of options for dealing with issues that arise from decisions and orders of the Commission. It supplements and works in conjunction with the appeals process by attempting to identify and resolve problems before an appeal becomes necessary. Our success is demonstrated by the fact that no appeals have been filed in the past two years. When it becomes necessary, the Commission convenes tripartite boards with representatives from industry, labour and government, to confirm, vary or rescind the decisions or orders being appealed.

Although serious disputes and appeals do not figure largely in the Commission's work, when they do occur, they can be both lengthy and costly. In the interests of achieving our ultimate goal, to promote the health and safety of Canadian workers, we have streamlined our procedures and become more transparent and accessible in all respects. This effort included a new conceptual framework for Dispute Resolution (DR) developed in 2000–2001. The DR team was active last year preparing the new process for implementation and putting some features into practice. The key goals of the new framework are:

- To prevent or minimize disputes
- When disputes arise, to identify them quickly and resolve them in an expeditious, cost-effective, fair and open manner, recognizing that appeals are not always the best remedy
- To provide parties with options for resolving disputes in a non-adversarial, collaborative and informal atmosphere, particularly in the case of scientific issues

The new DR framework spans two business lines. As well as dealing with dispute resolution proper, i.e. the formal appeals procedure, it makes changes in the claims process to reduce the incidence of disputes and appeals at their source by making MSDS review more transparent and consultative.

Meetings with the Justice Department took place to sort the components of the new framework into those that require statutory amendments, those that require regulatory amendments, and those that fall under the Commission's administrative authority. Of the latter, several initiatives at the Client Services end have already been put into practice.

We have implemented feedback mechanisms throughout the claims process, both to help eliminate misunderstandings and disputes, and to improve our own performance. New guidelines and manuals ensure a standardized approach at all stages (and serve as a training tool), procedures now ensure improved contact with clients, and clients are provided with more information. A voluntary MSDS pre-screening process (to identify any obvious deficiencies and enable the claimant to correct them before formal screening begins) is in place, and awaiting staff resources for implementation.

The advice document prepared for the screening officer by scientific evaluators has been shared with claimants for two years as a pilot project, and continues to be provided under the new DR framework. Some 75 percent of claimants respond to the advice document, and of those, about a third require some level of discussion with the screening officer. Discussions take place in person or by phone and so far, very few issues have been difficult to resolve. We are turning our attention next to developing guidelines for facilitated discussion to deal with more contentious issues, and to refining our training programs and tools, as well as setting up procedures for monitoring and evaluating performance.

The appeal process itself has been significantly modified. New elements include a simplified procedure for appointing appeal board members, longer appointments to provide continuity and to address training issues, and a procedural manual covering all aspects of the process. In addition, a Commission official would be permitted to participate in an appeal hearing to clarify technical information in the findings of a screening officer.

Some aspects of these changes require statutory or regulatory reform, and work is continuing on advancing the amendments that will be required to complete the new process. A number of amendments are also sought to streamline the regulations and to bring them into line with government-wide changes intended to modernize legislation.

Corporate Services

Corporate Services is the Commission's behind-the-scenes "fourth business line." We may not be visible to the outside world, but we make much of HMIRC's visible activity possible. We are responsible for strategic planning, internal and external communications, information technology, and the Commission's human resources needs. We provide administrative support, manage the records, the finances and facilities, and oversee the comprehensive security program that safeguards trade secret information on the Commission's premises. And we play a leading role in managing major projects that cut across business lines — for instance, shepherding the statutory and regulatory changes that emerged from renewal through the approvals process.

Human Resources

The Human Resources function assumed increased importance at the Commission in the past year, as HMIRC dealt with a shortage of personnel to deliver on its mandate. Key director-level positions were staffed for Client Services, Screening, MSDS Compliance, Corporate Services, Regulatory Affairs and

Appeals, and Communications, to provide leadership and continuity for renewal. Three new positions in IT, HR and Finance were created with the assistance of Treasury Board funding, in addition to the new scientific staff recruited over the course of the year and the position of Regulatory Affairs and Appeals Director. The new full-time financial officer and informatics officer positions will improve the interface with our service providers at Health Canada, and at the same time reduce our dependence on them.

We have also implemented a new corporate training policy and procedures. Training and orientation have emerged as significant priorities for the Commission. We want to ensure that existing staff members can maintain their productivity and performance while implementing the changes stemming from renewal. We also need to help the growing number of new employees to adopt renewal values and increase their ability to respond to client needs. More attention has also been turned to management training and development, and to succession planning, since staff turnover in a small agency has significant impact.

Communication

Given the Commission's dual role in protecting both trade secrets and worker health and safety, effective and proactive communication is critical to our success. In the last year, we developed a strategic plan for communications that integrates and builds on the successful communication tactics we have employed since the start of our renewal program.

Being a relatively small agency, the Commission lacks the capacity to undertake resource-intensive communications approaches such as an extensive advertising campaign. Accordingly, we will continue to develop our communications program based on an up-to-date and relevant Web site as our primary communications vehicle. Targeted outreach and other communications tactics will be used to stimulate interest, drawing current and potential clients and stakeholders in Canada, as well as current and potential industry clients in the U.S., to the HMIRC Web site. Although the Commission does not advertise its services, we make efforts to ensure that we are included in the contact lists published in trade magazines, so that members of the industry are continually reminded of our services. We will also continue ongoing efforts to gather feedback from clients, such as through the client satisfaction survey form, e-mail comments and questions received through the Web site, and periodic dialogue workshops with stakeholders, along the lines of our successful "Dialogue 2000." The plan also addresses better contact with Canadian workers and U.S. companies, which already submit 40 percent of the claims we register.

The Commission's bilingual Web site, launched in March 2000 after extensive client consultation, is continually updated with new information, HMIRC documents, instructions for filing claims and appeals, and related links. The site also features e-mail access with automatic acknowledgement, basic search capabilities, and a "What's New" page to keep visitors abreast of recent developments at the Commission. A link to our site is included in Health Canada's new portal site. We have also been successful in negotiating additional links to our site from industry sites, such as that of the Canadian Chemical Producers Association, as well as increasing the number of links from our site to other related Web pages.

The Web site has been very well received and has achieved a great deal with limited resources. It was praised in the Official Languages Commissioner's 2000–2001 report for language accessibility, praised for accessibility to persons with disabilities, cited as a model for other departments, and showcased at several government workshops.

Most important, reaction from users shows that it is an increasingly relevant and helpful tool for claimants and the public. Many claimants have let us know that the Web site is their primary reference when making a claim. The number of weekly visits to the site has grown by about a third in the last year, from 538 in the first week of April 2001 to 845 in the last week of March 2002. The site recorded more than 44,000 visits in the fiscal year, with the most common use being to view and download HMIRC publications.

Projects

By the April 1, 2001, deadline, HMIRC became fully compliant with the government-wide Financial Information Strategy — an initiative to enhance decision making and accountability, and to improve organizational performance through the strategic use of financial and non-financial performance information. We have also implemented new monitoring tools for accurate tracking and reporting of progress on *Workplan* projects.

As the Commission's offices could not accommodate the additional staff it now requires, HMIRC moved to new premises, where some reconstruction was carried out to strengthen security. The relocation in September 2001 was carried out efficiently and without disrupting service to clients. To further improve productivity at the new location, we completed an ergonomics review and ensured that all personnel have the optimum working tools and a safe environment.

Work proceeded on a number of proposals for legislative and regulatory reform that will enable the Commission to complete its renewal initiatives. The fee structure project is now finished; ongoing projects include elements of the Dispute Resolution process.

Corporate Services continues to work with the Small Agencies Administrators Network, which helps smooth the way for agencies like HMIRC in meeting federal requirements for such initiatives as the government Financial Information Strategy, or dealing with modern comptrollership issues. We have initiated a modern comptrollership project at the Commission, and implementing this wide-ranging management approach will be a priority in the coming year.

LOOKING TO THE FUTURE

The Commission's core responsibilities relate to protecting the chemical industry's trade secrets, while ensuring that this protection does not compromise worker health and safety. Workplace health and safety is not the domain of any one entity; it involves the efforts of workers, their employers, suppliers, and the federal and provincial/territorial governments. To maximize its program benefits, HMIRC will continue to develop and nurture partnerships, both with those who rely on our expertise, and those who share our goals under WHMIS.

Reduction of the claims backlog will remain a priority for some years to come, as will the issue of ensuring that the Commission has sufficient resources to deliver on its mandate. It is expected that the level of claims submissions will remain high, given the Commission's new visibility and continuing efforts to identify unfiled claims with our OSH partners.

Based on our new communications strategic plan, we will implement various communications tactics as resources allow. In addition to our Web site, outreach has become an important focus, to educate chemical companies about the need to file claims if they wish to protect trade secrets, and to inform them about the Commission's services and procedures. A particular need has been identified to extend information to U.S. companies who wish to export products to Canada. The U.S. market already makes up 40 percent of the Commission's clients, with no outreach program in place; however, these companies are least aware of the Canadian requirements and procedures. We have targeted a number of U.S. industry conferences next year for Commission participation.

We plan to continue improving our Web site with more information to assist claimants. We are also looking at the feasibility of introducing e-payment and e-filing of claims, although these present some challenges in terms of security and currency conversion. Also on the drawing board are advanced security and search capabilities, Internet forums, and a list of common MSDS errors.

Finally, the Commission will continue to implement the remaining elements of its renewal agenda once they have progressed through the legislative and regulatory change process. We are, for instance, exploring attestation for claim validity, to make it easier for claimants to demonstrate that certain information pertaining to their products is a legitimate trade secret.

GOVERNANCE

There has been discussion in the past two years of a change in the Commission's reporting relationships and departmental alignment, but these discussions have now been terminated. HMIRC remains within the portfolio of the Minister of Health.

A Council of Governors, representing industry, labour, and the federal, provincial and territorial governments, presides over the Commission. As well as overseeing the work of the Commission, the Council makes recommendations to the Minister of Health on matters such as changes to policies, procedures and fees.

The President and Chief Executive Officer is appointed by the Governor in Council, and supervises and directs the Commission's day-to-day work. The President is accountable to the Council of Governors and to the Minister of Health.

The Vice-President of Operations directs the work of the MSDS Compliance and Client Services business lines. The Vice-President of Corporate Services and Adjudication directs the work of the Dispute Resolution business line and Corporate Services.

In the past year, the Commission has revised its management committee structure. To improve work flow and communication among Divisions, a new Senior Management Committee (SMC) was created to bring together the six Division Directors. SMC deals with day-to-day management issues, and helps coordinate the tasks that cut across Division and Branch boundaries. Executive Committee consists of the two Vice-Presidents and the Commission's President and Chief Executive Officer, and deals with long-term strategic and policy matters.

Council of Governors

Workers

Mr. Lawrence D. Stoffman
Canadian Labour Congress

Suppliers

Mr. Gordon Lloyd
Canadian Chemical Producers' Association

Employers

Dr. David S. Sheppard
3M Canada Company

Government of Canada

Mr. Gerry Blanchard
Human Resources Development Canada

British Columbia

Mr. Allan Luck
Workers' Compensation Board of
British Columbia

Alberta

Mr. Dan T. Clarke
Alberta Human Resources and Employment

Saskatchewan

Dr. Fayek Kelada
Saskatchewan Labour

Manitoba and Chair

Mr. Geoffrey Bawden
Government Services

Ontario

Dr. Ed McCloskey
Ministry of Labour

Quebec

Mr. Yves Brissette
Commission de la santé et de la sécurité
du travail du Québec

Nova Scotia

Mr. Jim LeBlanc
Nova Scotia Environment & Labour

New Brunswick

Mr. Richard Blais
Workplace Health, Safety and Compensation
Commission of New Brunswick

Prince Edward Island

Mr. George Stewart
Workers Compensation Board

Newfoundland and Labrador

Mr. Sean Casey
Department of Labour

Yukon

Mr. Rob McClure
Workers' Compensation Health and Safety Board

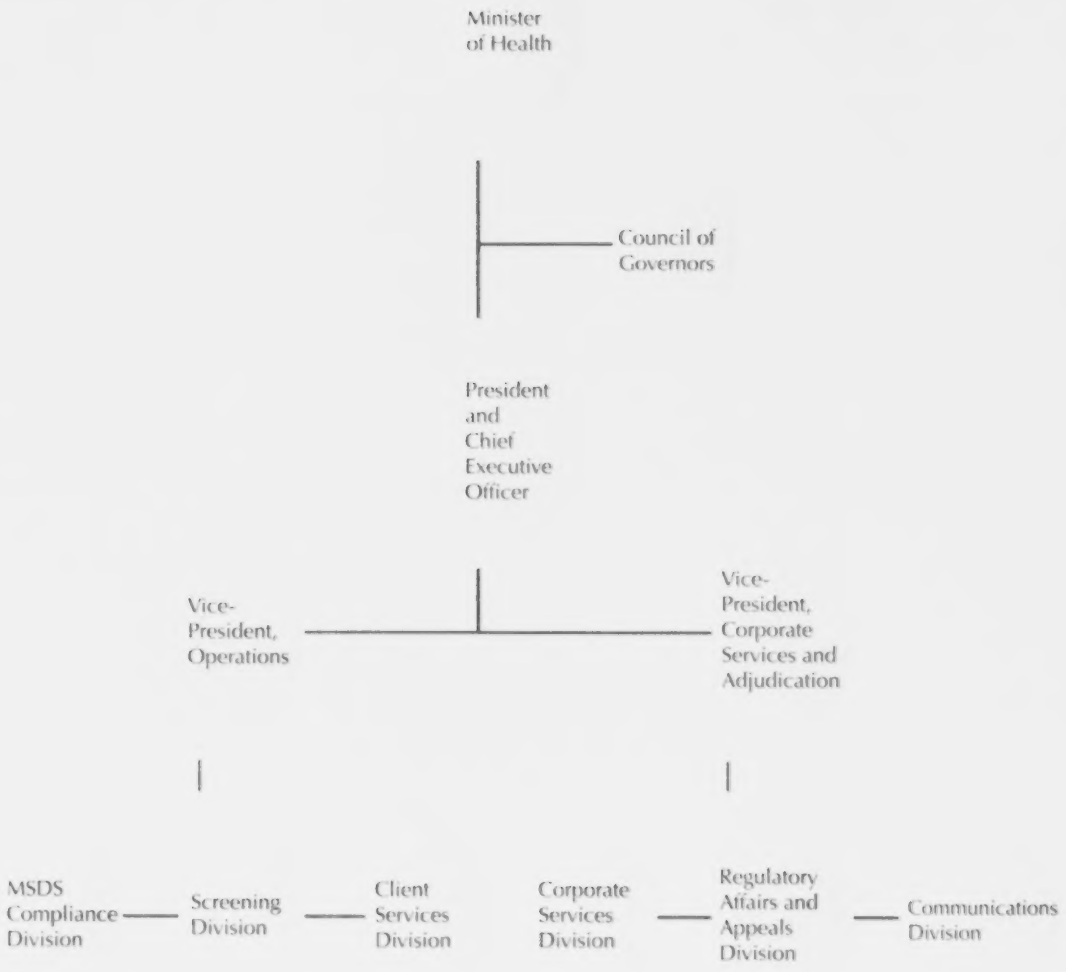
Northwest Territories

Vacant

Nunavut

Vacant

THE COMMISSION'S STRUCTURE



FINANCIAL STATEMENTS

Revenue (in thousands of dollars)

Revenue from claims for exemption	800
Revenue from appeals	0
Total revenue	**800**

Expenditures (in thousands of dollars)

Salary and wages	1 673
Operating costs	653
Minor capital costs	314
Total expenditures	**2 640**

Human Resources	**Full-time equivalent staff**
Office of the President	2
Operations Branch	20
Corporate Services and Adjudication Branch	12
Total	**34**

Cost of Program for 2000–2001 (in thousands of dollars)

Commission Operating Costs	**Other Costs***	**Total Program Costs**	**Revenue**	**% Costs Recovered**
2 640	917	3 557	800	23

*Includes the following:

Accommodation received from Public Works and Government Services Canada	500
Employee benefits, covering the employer's share of insurance premiums and costs paid by Treasury Board Secretariat	417
Total	**917**

PUBLICATIONS

HMIRC Operations

The following HMIRC publications describe the Commission's operations and assist clients in filing applications. They are available from the Commission's Web site in various formats for downloading or on-screen viewing. Hard copies may also be requested from the Hazardous Materials Information Review Commission,
427 Laurier Avenue West, 7th floor,
Ottawa, Ontario K1A 1M3
Tel: (613) 993-4331
Fax: (613) 993-4686.

Annual Reports, 1988 to 2002

Report on Plans and Priorities 2000 to 2003

Departmental Performance Reports 1998 to 2001

Commission Renewal: Blueprint for Change (strategic plan)

Workplan (operational plan based on the *Blueprint for Change*)

Information Bulletins 1, 2, 3 and 4

Application for a Claim for Exemption

A Guide to Completing an *Application for a Claim for Exemption*

Guidelines for Toxicological Summary Requirements

Statement of Appeal Form 1

Laws and Regulations

The following laws and regulations form the regulatory framework within which the Commission carries out its mission. All the documents can be found on our Web site (select **Links**, then **Legislation**). Printed copies may be obtained from public libraries or purchased from booksellers that carry government publications. Copies can also be ordered from Canadian Government Publishing,
Ottawa, Ontario K1A 0S9
Tel: 1 800 635-7943 or (819) 956-4800.

Hazardous Materials Information Review Act

Regulations Amending the Hazardous Materials Information Review Regulations

Hazardous Materials Information Review Regulations

Hazardous Materials Information Review Act Appeal Board Procedures and Regulations

Hazardous Products Act

Controlled Products Regulations

Canada Labour Code — Part II

Canada Occupational Safety and Health Regulations

Provincial and Territorial Occupational Safety and Health Acts and Regulations

Please visit our Web site at www.hmirc-ccrmd.gc.ca

RAPPORT ANNUEL 2001-2002

Au-delà du *renouveau*

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Hazardous Materials Information Review Commission

Canada

RAPPORT ANNUEL 2001-2002

Au-delà du *renouveau*

Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec :
Marie-Josée Leury
Gestionnaire, Division des communications
Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses
427, avenue Laurier Ouest, 7e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1M3

Téléphone : (613) 993-9167
Télécopieur : (613) 993-5016
Courriel : Marie-Josee_Leury@hc-sc.gc.ca

Site Web : www.ccrmd-hmirc.gc.ca

Données de catalogage avant publication (Canada)

Canada. Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses
Rapport annuel 2001-2002 : au-delà du renouveau

Texte en anglais et en français disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. addit. : Annual report 2001-2002, building on renewal.
ISBN 0-662-66744-1
No de cat. RG74-1/2002

1. Canada. Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses – Périodiques.
2. Substances dangereuses – Canada – Périodiques.
3. Substances dangereuses – Droit – Périodiques.
4. Sécurité du travail – Canada – Périodiques.
I. Titre.

T55.3 2002 363.17

© Ministre des travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002
No de cat. RG74-1/2002
ISBN 0-662-66744-1

Imprimé au Canada

CANADA

Hazardous Materials Information Review Commission

Office of the President

427 Laurier Avenue West, 7th Floor
Ottawa, Canada
K1A 1M3
Web site: www.hmirc-ccrmd.gc.ca

Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Bureau du directeur général

427, avenue Laurier Ouest, 7e étage
Ottawa, Canada
K1A 1M3
Site Web : www.ccrmd-hmirc.gc.ca

Le 31 juillet 2002

L'honorable A. Anne McLellan, C.P., députée
Ministre de la Santé
Édifice du centre
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, conformément au paragraphe 45(1) de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*. Le rapport porte sur l'année financière terminée le 31 mars 2002.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Weldon Newton

TABLE DES MATIÈRES

Message du directeur général 1

Le CCRMD en bref 3

Ce que le Conseil fait 4

Nos valeurs 4

Faits saillants 2001-2002 5

Réalisations 2001-2002 6

Conformité des fiches signalétiques 6

Réduction de l'arriéré 7

Services à la clientèle 8

Gestion des demandes de dérogation 9

Nouvelle grille de droits 10

Diffusion 11

Questionnaire clients 12

Règlement des différends 13

Services ministériels 14

Ressources humaines 14

Communications 15

Projets 16

L'avenir 17

L'organisation 18

La structure du Conseil 20

États financiers 21

Publications 22

Message du directeur général

L'année financière 2001-2002 a été une année de transition pour le Conseil. Après trois ans de renouveau organisationnel, notre nouvelle culture mûrit, et les nombreux changements que nous avons effectués portent leurs fruits.

Le Conseil a entrepris en 1998 un renouveau destiné à en faire un organisme plus axé sur le client. Nous étions résolus à améliorer la qualité et la promptitude de nos services à un coût raisonnable pour les bénéficiaires directs. En nous assurant en tout temps que nos décisions réglementaires s'appuient sur des principes scientifiques solides, nous recherchions des façons créatives et progressistes de rendre le milieu de travail plus sécuritaire. Nous voulions aussi implanter des procédures qui élimineraient les causes d'un maximum de plaintes et de différends, et nous aideraient à résoudre les autres de façon prompte et impartiale. Nous avons donc établi un plan stratégique – *La trame du renouveau* et le *Plan de travail* qui l'accompagne – en collaboration avec nos clients et nos partenaires dans le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).

Au cours des quatre dernières années, nous avons suivi notre *Plan de travail* – une démarche parfois difficile mais toujours satisfaisante. Je crois que nous avons maintenant réalisé la vision. Sur les 29 mesures prévues, quelques-unes seulement restent en instance d'approbation réglementaire ou législative. Les autres sont en voie d'implantation, fruits de plusieurs années de planification et de progrès systématique.

L'année écoulée a été riche en réalisations. Notre nouvelle grille de droits, établie en consultation avec le Conseil du Trésor, le ministère de la Justice et notre clientèle, entre en vigueur au moment où ces lignes sont écrites. Nous avons introduit l'option de paiement de droits par carte de crédit, ce qui facilite les choses à nos clients comme à nos comptables. Nos efforts de diffusion commencent à porter fruit, et la collaboration augmente avec les organismes HST provinciaux pour l'identification des demandes non produites. Nos procédures de contrôle sont plus transparentes, donc plus ouvertes et efficaces, et nous sommes en bonne voie d'implanter un nouveau processus de règlement des différends.

Aujourd'hui, le CCRMD est une organisation performante. Nous avons établi une fondation législative et administrative solide afin de remplir tous les engagements du *Plan de travail* et nous sommes bien placés pour relever les défis de l'avenir.

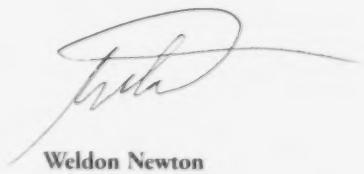
Certains de ces défis se sont déjà présentés. L'un d'eux semble d'ailleurs attribuable, du moins en partie, au succès de nos initiatives de renouveau. Le renouveau a rendu le Conseil plus visible et plus accessible. Pour la troisième année d'affilée, le nombre de nouvelles demandes de dérogation a été plus élevé que d'habitude. Pendant des années, la moyenne annuelle était d'environ 200 demandes, mais depuis 1999 le Conseil enregistre plus de 300 demandes

par année, d'où un arriéré croissant. Cette charge de travail accumulée dans l'évaluation santé et sécurité des fiches signalétiques (FS) pose un défi sérieux. L'an dernier, nous avons entrepris un programme quinquennal de réduction de l'arriéré, approuvé par le Conseil du Trésor à l'automne 2000 et accompagné d'un financement temporaire de ce dernier pour l'embauche de personnel supplémentaire. Nous avons maintenant réussi, non sans difficulté, à recruter presque tout le personnel opérationnel et de soutien nécessaire. Toutefois, l'afflux persistant de demandes, de même que les retards (dus à des problèmes de dotation) dans l'application du Plan de réduction de l'arriéré 2000 nous ont obligé à revoir ce plan. Il apparaît évident que les objectifs de réduction de l'arriéré ne peuvent plus être atteints sans une modification des exigences de dotation du Conseil, et nous comptons en discuter avec le Conseil du Trésor au cours de l'année.

En raison de l'accroissement de sa charge de travail et de son personnel, le Conseil a déménagé l'an dernier dans des locaux plus spacieux, sans interrompre le service. Je suis hautement satisfait des efforts consentis par notre personnel durant cette période de dérangement; l'opération s'est déroulée sans heurts grâce à un excellent travail d'équipe. Outre l'espace supplémentaire dont nous avions grand besoin, les nouveaux locaux offrent une sécurité accrue pour les renseignements exclusifs.

Nous avons continué de tenir à jour notre site Web, qui s'avère un excellent outil pour favoriser l'éducation et l'efficacité. Dans l'année qui vient, nous projetons d'explorer la possibilité d'offrir le paiement et la présentation de demandes en ligne.

Nous nous préparons également à nous engager, au cours de l'année, dans la modernisation de la fonction de contrôleur, y compris la gestion du risque et les processus intégrés de mesure du rendement. Nous continuerons par ailleurs d'aider à la mise au point des changements législatifs et réglementaires requis pour achever l'application de notre *Trame du renouveau* et de notre *Plan de travail*. Bien que nous ayons réussi le renouveau organisationnel prévu dans ces documents stratégiques, nous constatons que le renouveau est un processus continu. Chaque réalisation apporte une nouvelle perspective et de nouveaux défis. Le renouveau continuera ainsi d'orienter les activités du Conseil pendant plusieurs années. J'ai confiance que nous atteindrons les résultats escomptés et je sais que nous continuerons de jouer un rôle important au sein de la communauté de la santé et de la sécurité du travail.



Weldon Newton

LE CCRMD EN BREF

POUR LE RESPECT DU DROIT DES TRAVAILLEURS DE SAVOIR ET DU DROIT DE L'INDUSTRIE DE PROTÉGER LES RENSEIGNEMENTS COMMERCIAUX CONFIDENTIELS

*Le **Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses** (CCRMD) est un organisme indépendant relevant du Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Santé. Nous travaillons avec nos intervenants – les employeurs, les travailleurs et le gouvernement – pour protéger à la fois les travailleurs et les secrets commerciaux de l'industrie chimique canadienne. Le Conseil fait partie du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), un important ensemble de lois, règlements et procédures destiné à limiter la fréquence des blessures et des maladies du travail dues à l'utilisation de substances dangereuses.*

Dans le cadre du SIMDUT, les fabricants et les distributeurs de produits contrôlés (dangereux) doivent fournir des renseignements sur les dangers à la santé et à la sécurité associés à leurs produits, avec des indications de sécurité concernant la manutention, l'entreposage, le transport, la mise au rebut et les premiers soins. Cette information est communiquée au moyen de la fiche signalétique (FS) et de l'étiquette obligatoires du produit, qui forment une partie importante des programmes d'éducation au travail des employeurs.

Cependant, les compagnies chimiques ont le droit de garder secrets les renseignements commerciaux confidentiels. Il peut arriver que ce droit se heurte aux exigences de divulgation du SIMDUT. Les représentants des entreprises, des travailleurs et du gouvernement ont convenu en 1987 d'un mécanisme qui assure l'équilibre entre le droit de l'industrie de protéger ses secrets commerciaux et le droit des employeurs et des travailleurs de connaître

Notre mission

- **Assurer l'équilibre entre le droit de l'industrie de protéger les renseignements commerciaux confidentiels et le droit des employeurs et des travailleurs de connaître les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés au travail**
- **Fournir un mécanisme sur les renseignements commerciaux confidentiels au sein du SIMDUT**
- **Régler les plaintes et différends avec impartialité, équité et promptitude, notamment par les moyens prévus par la loi ou à l'aide d'autres méthodes.**

les matières dangereuses auxquelles ils sont exposés. La *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses* et ses règlements fournissent ce mécanisme par le biais du CCRMD.

Ce que le Conseil fait

Si un fournisseur ou un fabricant désire préserver le secret de renseignements exclusifs, tels que la nature ou la concentration d'un ingrédient dangereux, il peut demander au CCRMD une dérogation à ses obligations de divulgation à l'égard du SIMDUT.

Le CCRMD enregistre des demandes de dérogation relatives aux secrets commerciaux, juge de la validité des demandes et rend des décisions sur la conformité des FS et de certaines étiquettes visées par la législation du SIMDUT. Nous servons les clients et les intervenants par l'intermédiaire de trois secteurs d'activité : Services à la clientèle, Conformité des fiches signalétiques et Règlement des différends.

Le secteur Services à la clientèle aide les fournisseurs et les employeurs à protéger leurs renseignements commerciaux confidentiels en fournissant de l'information sur le processus de demande et le rôle du Conseil. Il s'assure que toute personne traitant avec le Conseil est adéquatement renseignée, de façon à simplifier le processus. Il enregistre les demandes de dérogation et veille à la sécurité des dossiers de demande.

Le secteur Conformité des fiches signalétiques est la branche scientifique du Conseil. Des évaluateurs scientifiques examinent les fiches signalétiques associées aux demandes de dérogation et indiquent aux agents de contrôle du Conseil dans quelle mesure, à leur avis, ces documents sont conformes aux exigences du SIMDUT.

Les agents de contrôle, qui relèvent d'une autre division, déterminent si les demandes sont conformes aux exigences de la *Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses*. Ils se prononcent également sur la conformité de la FS. S'il manque de l'information obligatoire dans une FS ou une étiquette, ils ordonnent formellement sa révision et assurent le suivi jusqu'à ce que la fiche soit en règle.

Le secteur Règlement des différends fournit un éventail d'options de règlement à toutes les parties touchées par une demande. Le processus d'appel, prévu en dernier ressort, est rarement utilisé. Le Conseil a incorporé divers éléments dans ses opérations quotidiennes de façon à éviter les différends ou à les régler à l'amiable. Nous nous faisons un devoir de fournir un service prompt et impartial qui favorise un règlement équitable et rapide.

Les appels formels peuvent porter sur la conformité d'une FS, le rejet d'une demande de dérogation, ou une demande de divulgation confidentielle d'information commerciale secrète à une partie concernée, pour des raisons de santé et de sécurité au travail. Les appels sont entendus par des commissions indépendantes dont les membres sont nommés par les entreprises, les travailleurs et le gouvernement.

Nos valeurs

Selon le Conseil, l'intérêt général est mieux servi en tenant compte des besoins à la fois des travailleurs et de l'industrie, et la meilleure solution est celle qui protège les deux.

Nous misons sur la collaboration, l'ouverture et le dialogue dans l'exécution de notre mandat. Nous recherchons des façons créatives et progressistes

d'améliorer nos procédures et nos programmes. Nous tâchons d'offrir un service simple, compétent, rapide, efficace et efficient, qui n'impose pas de charges financières ou administratives indues. Par-dessus tout, nous désirons être justes et constants, et imputables de nos actes.

Nos clients et intervenants représentent l'industrie, les travailleurs, les employeurs et les administrations publiques de niveaux fédéral, provincial et territorial. Nos rapports avec tous se veulent empreints de confiance, de respect et de compréhension.

Faits saillants 2001-2002

L'an dernier, le Conseil a achevé l'essentiel de son programme triennal de renouveau visant à améliorer la prestation de services, la transparence et l'imputabilité, et à moderniser l'administration. Toutes les mesures prévues dans notre plan stratégique (*Renouvellement du Conseil : La trame du renouveau*) sont en vigueur ou en voie d'application. Certains projets à long terme, tels que notre processus de règlement des différends, font l'objet d'une mise en œuvre progressive qui se poursuivra durant l'année financière qui vient, en raison notamment des délais d'ordre législatif.

Au cours de l'année, nous avons :

- Pleinement établi une nouvelle culture organisationnelle de collaboration, d'ouverture et de dialogue avec nos partenaires et intervenants
- Conçu une nouvelle structure de droits et une nouvelle grille de droits (en vigueur dès le 13 juin 2002)
- Introduit le paiement de droits par carte de crédit
- Recruté du personnel opérationnel associé au Plan de réduction de l'arriéré 2000
- Amorcé une révision du Plan de réduction de l'arriéré 2000
- Mis en œuvre les éléments des nouveaux processus de contrôle et de règlement des différends relevant de l'autorité administrative, et avons contribué à l'avancement des changements réglementaires et législatifs en cours
- Élaboré et commencé à exécuter un Plan stratégique de communication comprenant des activités de diffusion auprès des organisations provinciales de santé et de sécurité ainsi que d'autres partenaires et intervenants
- Mis en place une nouvelle structure de gestion, avec un Comité de haute direction composé de six directeurs de division
- Introduit de nouveaux programmes de formation et d'évaluation pour le personnel des Services ministériels
- Appliqué la nouvelle Stratégie d'information financière fédérale
- Amorcé un projet de modernisation de la fonction de contrôleur
- Déménagé dans de nouveaux bureaux

Valeurs de base du CCRMD

- promptitude
- accessibilité
- transparence
- qualité
- constance
- compétence
- respect
- équité

RÉALISATIONS 2001-2002

CONFORMITÉ DES FICHES SIGNALÉTIQUES

Le secteur Conformité des fiches signalétiques est la « branche scientifique » du Conseil. Nos évaluateurs scientifiques analysent les FS et certaines étiquettes de produits associés à des demandes de dérogation afin de s'assurer qu'elles fournissent les renseignements de santé et de sécurité nécessaires pour répondre aux exigences du SIMDUT. Ils tiennent compte des lois fédérales, provinciales et territoriales et de la plus récente information scientifique disponible sur les ingrédients du produit et leurs dangers connus pour la santé et la sécurité. Les évaluateurs conseillent les agents de contrôle du CCMRD, qui décident si la FS est conforme aux règlements et ordonnent sa révision si elle ne l'est pas.

TABLEAU 1. Infractions relatives aux fiches signalétiques et demandes de dérogation

	Nombre de cas par année									
Catégorie de l'infraction	**2001-2002**	**2000-2001**	**1999-2000**	**1998-1999**	**1997-1998**	**1996-1997**	**1995-1996**	**1994-1995**	**Total**	**%**
Propriétés toxicologiques	104	308	182	341	384	698	580	609	3 206	31,5
Ingrédients dangereux	104	452	164	301	391	716	367	238	2 733	26,9
Premiers soins	66	116	47	72	97	114	63	113	688	6,8
Risques d'incendie ou d'explosion	55	109	21	66	49	56	104	140	600	5,9
Classification des dangers	13	9	6	38	44	95	42	79	326	3,2
Caractéristiques physiques	9	99	13	28	29	49	48	55	330	3,2
Titres	10	157	19	22	31	71	122	113	545	5,4
Renseignements sur la préparation	8	35	3	20	9	14	36	35	160	1,6
Dénomination chimique générique	6	17	20	17	39	13	27	56	195	1,9
Renseignements sur les produits	2	81	21	15	24	36	49	48	276	2,7
Présentation/libellé	18	44	28	10	41	126	205	390	862	8,5
Mesures préventives	12	3	2	4	3	8	5	49	86	0,8
Données sur la réactivité	25	20	6	2	14	17	19	52	155	1,5
Total	**432**	**1 450**	**532**	**936**	**1 155**	**2 013**	**1 667**	**1 977**	**10 162**	**100**
Nombre de demandes	69	155	85	143	150	204	252	196	1 185	
Nombre d'infractions par demande	6,3	9,4	6,3	6,5	7,7	9,9	6,6	10,1	8,2	

Réduction de l'arriéré

Les demandes de dérogation sont plus nombreuses depuis le renouveau organisationnel. Un des éléments importants de la planification stratégique du Conseil est l'arriéré de demandes, qui dépasse 900. Environ 25 % sont des demandes représentées.

L'année 2001-2002 a marqué le début de l'application du Plan quinquennal de réduction de l'arriéré, dont un élément clé était le recrutement et la formation de nouveau personnel, en particulier dans le secteur Conformité des fiches signalétiques. En plus d'embaucher des agents de contrôle et des évaluateurs supplémentaires avec l'aide du Fonds pour l'intégrité des programmes du Conseil du Trésor, il fallait combler plusieurs postes vacants à l'interne. Le recrutement d'évaluateurs s'est avéré difficile : les candidats qualifiés (diplômés en biologie avec de l'expérience dans l'évaluation de

produits chimiques dangereux et en toxicologie) sont relativement rares et font l'objet d'une forte concurrence à l'intérieur et à l'extérieur de la fonction publique. Le Conseil a utilisé tous les moyens disponibles pour combler ces postes, y compris les programmes d'équité en emploi, le recrutement à des salons de l'emploi, les mutations ainsi que les concours internes et externes. Pour la première fois, un stagiaire provenant d'un programme universitaire de toxicologie a été engagé à titre de mesure proactive pour le recrutement futur. La plupart des postes sont maintenant comblés et la dotation des autres postes se poursuivra au cours de l'année.

Les retards de dotation, les délais associés à l'apprentissage des nouveaux employés et le volume de demandes de dérogation beaucoup plus élevé que prévu au cours des trois dernières années financières ont conduit à une révision en profondeur du Plan quinquennal de réduction de l'arriéré.

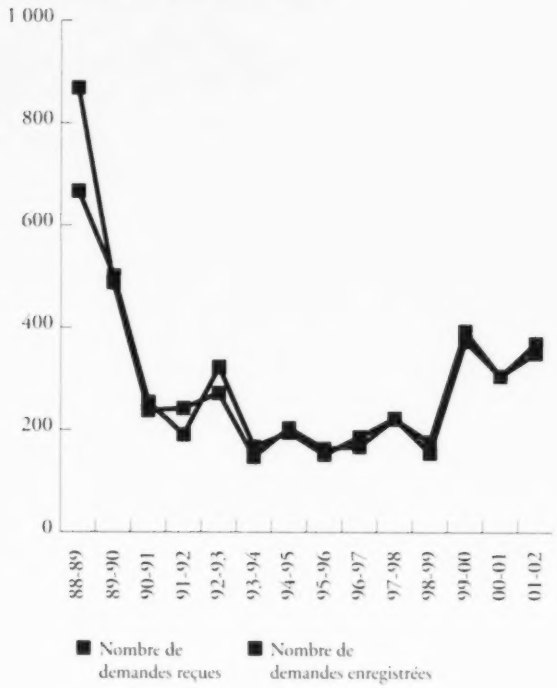
Les statistiques d'analyse et de prévision requises pour la révision ont été produites à l'aide du Système de gestion des demandes de dérogation, un logiciel conçu à l'origine pour le suivi des demandes. La révision a aussi permis d'identifier et d'évaluer de nouvelles options pour la gestion des demandes. En entrant les données de composition pour chaque demande dans une base de données, nous avons pu déterminer la fréquence de certains ingrédients dangereux dans l'arriéré de demandes. Nous avons pu ainsi établir des priorités basées sur les résumés de profil de toxicité pour les ingrédients dangereux les plus communs et ajuster les estimations de coût par unité de temps pour les diverses étapes du processus de demande. De plus, le fait de saisir les données de composition au début du processus facilitera beaucoup le regroupement de demandes pour l'efficacité du processus d'examen et augmentera la portée de ces regroupements au-delà de ce qui est possible lorsqu'on emploie seulement les critères utilisés pour le paiement des droits.

Le nouveau plan de réduction de l'arriéré est encore en voie d'élaboration, mais il est clair que, pour ramener le volume de demandes de dérogation non traitées à un niveau raisonnable au cours des cinq prochaines années, il faudra augmenter les ressources du Conseil de façon à atteindre une capacité de traitement d'environ 500 demandes par an. Le personnel des Opérations et des Services ministériels poursuivra la mise au point du nouveau plan de réduction au cours de l'année et discutera avec le Conseil du Trésor de solutions possibles pour combler le manque de ressources.

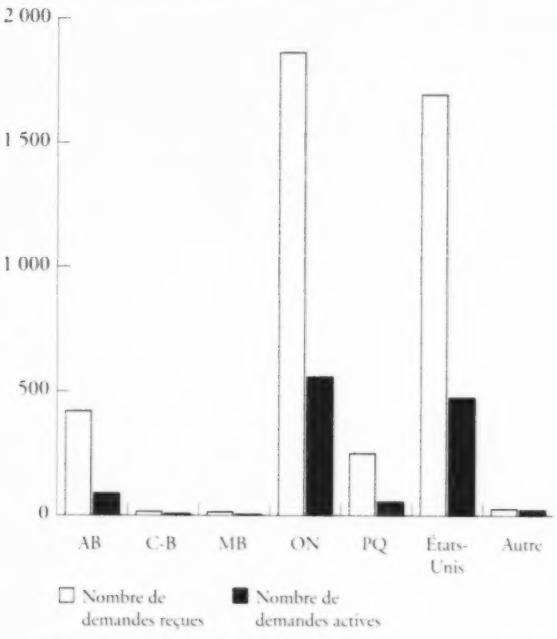
Services à la clientèle

Les Services à la clientèle aident les fournisseurs et les employeurs à protéger leurs secrets commerciaux tout en respectant leurs obligations de divulgation en vertu du SIMDUT. Nous enregistrons les demandes de dérogation, attribuons des numéros d'enregistrement et veillons à la sécurité des dossiers de demande. L'enregistrement d'une demande permet à une entreprise d'importer ou de vendre son produit pendant que le Conseil examine la demande et prend ses décisions. Nous donnons également de l'information et des conseils aux fournisseurs, distributeurs, fabricants, employeurs et autres intervenants sur les exigences réglementaires et sur le mandat et les procédures du Conseil.

Demandes de dérogation enregistrées par année (cumulatif)



Provenance géographique des demandes de dérogation



Le Conseil traite actuellement avec quelque 120 entreprises, dont plusieurs souhaitent obtenir des dérogations pour de nombreux produits. Environ 40 % des demandes de dérogation proviennent des États-Unis.

Gestion des demandes de dérogation

Malgré les lenteurs dans la dotation de postes opérationnels, et le nombre élevé de demandes de dérogation, le Conseil a dépassé ses cibles de traitement de demandes l'an dernier. Au total, il a reçu 350 nouvelles demandes et en a enregistré 369*, soit des hausses de 15 % et de 21 % respectivement par rapport au total de 305 dans chaque catégorie l'année précédente, ce qui dépasse de beaucoup la cible de 300. Les Services à la clientèle ont également répondu à quelque 200 demandes de renseignements l'an dernier.

Le système informatique utilisé pour enregistrer, suivre, gérer et analyser les demandes de dérogation a été complètement refait à partir d'un nouveau logiciel en 1999-2000. Il procure la flexibilité et la capacité accrues dont le Conseil a besoin. Le système continue de faire l'objet d'améliorations sur une base continue.

Diverses initiatives de renouveau ont franchi les étapes de la conception, de la consultation, de l'essai et de l'approbation et sont prêtes à être mises en œuvre. Pour rendre le processus de demande plus transparent et efficace, les documents d'avis préparés par le secteur Conformité des fiches signalétiques sont communiqués aux demandeurs depuis un

** À cause des délais de traitement, 19 demandes de dérogation présentées dans les derniers jours de l'année financière 2000-2001 ont été enregistrées durant l'année financière 2001-2002.*

certain temps, et un processus de préévaluation a été établi. La préévaluation fait partie d'un programme volontaire de conformité des FS grâce auquel les demandeurs ont la possibilité de remédier à toute lacune technique évidente d'une FS avant son examen officiel par un agent de contrôle. En outre, les mesures préliminaires ont été prises en vue de l'adoption des modifications législatives nécessaires pour permettre des accords de conformité ainsi que des projets d'ordonnance.

Dans le passé, le traitement des demandes était souvent ralenti à cause d'une information incomplète concernant les produits/matières visés. Le CCRMD a examiné la possibilité d'exiger la déclaration de 100 % de la composition d'un produit visé par une demande; cependant, l'application de cette règle exigerait une modification au Règlement. Nous avons maintenant demandé aux demandeurs de fournir cette information sur une base volontaire, et jusqu'ici cette formule fonctionne bien.

Normes de service à la clientèle

- **Répondre aux demandes de renseignements téléphoniques en moins de 48 heures**
- **Répondre aux demandes de renseignements écrites en moins d'une semaine**
- **Effectuer la vérification pré-enregistrement et enregistrer les demandes de dérogation dans les sept jours de la réception, à condition que toute l'information requise soit fournie**
- **Sur requête spéciale, enregistrer les demandes en moins de 48 heures, si le dossier est en règle**

Note : **Ces normes représentent les délais maximaux permis. Dans la plupart des cas, notre service est plus rapide.**

Nouvelle grille de droits

Quand le Conseil du Trésor a publié sa nouvelle politique de recouvrement des coûts en 1997, la remettant à jour en 1998, le CCRMD a entrepris de réviser sa structure de droits, qui n'était plus conforme à la politique du gouvernement, surtout en ce qui concerne les frais liés à des services destinés au public. Une nouvelle grille de droits a franchi les étapes de l'élaboration, de la rétroaction des demandeurs, de la révision et de l'approbation par le Bureau de direction, puis a été soumise au Conseil du Trésor.

Avec l'approbation du Conseil du Trésor, le règlement relatif aux droits a été modifié avec l'aide du ministère de la Justice, puis soumis officiellement au Conseil du Trésor. La ministre de la Santé a donné son accord, de même que la présidente du Conseil du Trésor, et le nouveau règlement a été soumis au public dans la *Gazette du Canada* à la fin de l'année financière. La nouvelle grille de droits est entrée en vigueur le 13 juin 2002.

Le nouveau système est facile à administrer puisqu'il remplace le système complexe de regroupements par un taux uniforme. En outre, les demandeurs versent moins de droits, le motif étant que plusieurs aspects de l'enregistrement et de l'examen des demandes profitent au public plutôt qu'aux demandeurs. Le droit pour les demandes représentées (renouvellement d'exemptions après l'expiration d'exemptions antérieures) est réduit, tout comme les exigences de renseignements justificatifs, et la réduction des droits

pour les petites entreprises est maintenue. Les renseignements requis peuvent être soumis sous toute forme ou en tout format. Pour des raisons de commodité, un *Formulaire de demande de dérogation* plus simple sera affiché sur le site Web.

Ce que les demandeurs disent de la nouvelle grille de droits

« Nous sommes d'accord avec les... concepts à la base de cette proposition. La simplification de la grille de droits par un système à taux uniforme et la réduction des droits pour les demandes représentées sont des améliorations importantes... »

« C'est beaucoup plus facile à utiliser [et] à comprendre, et équitable pour tous les usagers. »

« Cette nouvelle grille de droits aura un impact positif sur notre compagnie. Pour une PME... c'est important que le système soit convivial. »

« La réduction de coût pourrait déterminer si notre société-mère décide de commercialiser un produit au Canada. En gros, une nette amélioration. »

« Un grand pas dans la bonne direction. »

« Je suis agréablement surpris par la distinction public/privé, et je pense que les révisions sont très bonnes pour les PME. »

Depuis octobre 2001, les droits peuvent être payés par carte de crédit, ce qui facilite les choses à la fois pour nos clients et nos comptables, tout en éliminant les problèmes de conversion de devises pour nos clients de l'étranger.

En 2001, les Services à la clientèle ont reçu des paiements nets de 860 000 $ par chèque et cartes de crédit.

Diffusion

En avril 2001, le vice-président, Opérations, a rencontré des coordonnateurs du SIMDUT et d'autres agents HST au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique pour discuter de collaboration dans la détection de demandes non produites. Plus tard dans l'année, des rencontres similaires ont eu lieu en Ontario, au Québec et dans les provinces maritimes. Si des renseignements sur une matière contrôlée (dangereuse) sont omis de la FS d'un produit sans qu'une demande de dérogation ait été produite, le droit du travailleur de savoir à quels dangers il est exposé se trouve lésé. Or, la détection de demandes non produites n'entre pas dans le mandat du Conseil, mais relève plutôt des organismes HST provinciaux/territoriaux. Il importe donc d'établir de bons rapports avec ces derniers. Les rencontres ont aidé le Conseil à mieux comprendre les défis auxquels les organismes HST sont confrontés et à évaluer le soutien éventuel à fournir aux provinces.

Le Conseil a produit un outil de référence destiné à aider les inspecteurs provinciaux à détecter et signaler les indices de secrets commerciaux et de renseignements exclusifs non enregistrés dans la section des ingrédients dangereux des fiches signalétiques. Une révision a permis de rendre le

document plus convivial grâce aux commentaires des provinces, et certains cas de non-enregistrement ont été signalés par ces dernières.

Des représentants du Conseil ont participé à des conférences HAZMAT, CTC et APAI en 2002 pour rester à jour en matière de santé et sécurité et pour faire connaître les services du CCRMD. Le Conseil s'est doté d'un kiosque sur mesure pour les événements de ce type afin de pouvoir y établir une présence et diffuser de la documentation.

En plus de participer à des événements directement reliés aux intervenants canadiens, le Conseil a soutenu la délégation canadienne dans les discussions internationales sur l'harmonisation des exigences de communication relatives aux risques chimiques. En 2001, des représentants du CCRMD ont accompagné la délégation canadienne à l'une de ces rencontres, où nous avons présenté l'expérience canadienne dans le domaine des exemptions de secrets commerciaux et commenté des projets de documents.

Questionnaire clients

Le questionnaire lancé par les Services à la clientèle au dernier trimestre de 2000-2001 a été maintenu l'an dernier. Chaque mois, des compagnies qui ont présenté des demandes reçoivent un questionnaire où elles indiquent leur niveau de satisfaction concernant l'information obtenue des Services à la clientèle et du site Web, la promptitude et l'efficacité du traitement de leur demande, et la qualité d'ensemble du service fourni. De nombreux commentaires positifs ont été reçus, et 84 % des répondants ont situé leur niveau de satisfaction à 8 ou plus sur une échelle de 10.

Commentaires de clients

« Vos employés sont très gentils et serviables. J'ai même du plaisir à travailler avec eux! Ils ont répondu à toutes mes questions rapidement et très professionnellement… »

« Je change de poste… Il y a plusieurs responsabilités dont je serai heureux de me défaire, mais traiter avec le CCRMD n'en est pas une. »

« Dans les quatre années où j'ai fait affaire avec le CCRMD, j'ai constaté une tendance vers plus de collaboration, ce qui est bon pour l'industrie, les travailleurs et le gouvernement. »

Règlement des différends

Le secteur Règlement des différends fournit à toutes les parties touchées par une demande un éventail d'options pour régler toute question soulevée par une décision ou un ordre du Conseil. Il collabore avec le processus d'appel en tentant de cerner et de régler les problèmes avant qu'un appel ne s'impose. Le fait qu'aucun appel n'ait été déposé depuis deux ans atteste de notre succès. Au besoin, le Conseil convoque des commissions tripartites (industrie, travailleurs et gouvernement) pour confirmer, modifier ou rejeter les décisions ou les ordres portés en appel.

Les différends et appels sérieux représentent une faible part du travail du Conseil, mais ceux qui surviennent peuvent s'avérer longs et coûteux. En vue d'atteindre notre but ultime, qui est de promouvoir la santé et la sécurité des travailleurs canadiens, nous avons simplifié nos procédures et sommes devenus plus transparents et accessibles à tous égards. Nous avons ainsi établi en 2000-2001 un nouveau cadre de résolution des différends (RD). L'an dernier, l'équipe RD a préparé la mise en place du nouveau processus et a mis certains éléments en application. Les objectifs clés du nouveau cadre sont :

- de prévenir les différends ou les réduire au minimum;
- d'identifier rapidement les différends et les résoudre de façon rapide, efficiente, juste et ouverte, en reconnaissant que les appels ne sont pas toujours la meilleure solution;
- de fournir aux parties des options pour résoudre les différends dans un climat de collaboration sans confrontation ni formalité, surtout dans les litiges de nature scientifique.

Le nouveau cadre RD englobe deux secteurs d'activité. En plus de traiter de la résolution de différends en tant que telle, c'est-à-dire la procédure d'appel officielle, il vise à réduire les différends et appels à la source en rendant l'examen des FS plus transparent et consultatif.

Avec l'aide du ministère de la Justice, les éléments du nouveau cadre ont été répartis selon trois catégories : ceux qui exigent des modifications législatives, ceux qui exigent des modifications réglementaires et ceux qui relèvent de l'autorité administrative du Conseil. Plusieurs de ces derniers ont déjà été mis en œuvre par les Services à la clientèle.

Nous avons introduit des mécanismes de rétroaction partout dans le processus de demande afin d'éliminer les malentendus et les différends et d'améliorer notre performance. De nouveaux guides et manuels normalisent l'approche à chaque étape (et servent à la formation), les procédures révisées assurent un meilleur contact avec les clients et ces derniers reçoivent plus d'information. Un processus volontaire de préévaluation des FS (pour identifier tout problème évident et permettre au demandeur de le rectifier avant l'évaluation officielle) est en place, et sera activé quand le Conseil disposera du personnel nécessaire.

Le document d'avis préparé par les évaluateurs scientifiques à l'intention des agents de contrôle est transmis aux demandeurs depuis deux ans dans le cadre d'un projet pilote; le nouveau cadre RD maintient cette pratique. Quelque 75 % des demandeurs réagissent à ce document, et environ le tiers d'entre eux doivent en discuter avec l'agent de contrôle. Les discussions se déroulent en personne ou par téléphone et jusqu'ici, très peu de questions se sont révélées difficiles à résoudre. Nous comptons maintenant élaborer des lignes directrices pour faciliter la discussion sur les questions plus litigieuses; raffiner nos programmes et outils de formation; et établir des procédures pour surveiller et évaluer la performance.

Le processus d'appel a été grandement modifié. La procédure de nomination des membres des commissions d'appel a été simplifiée, la durée des mandats a été allongée pour des raisons de continuité et de formation, et un manuel de procédure couvrant l'ensemble du processus a été produit. En outre, un représentant du Conseil pourrait participer à l'audition d'un appel pour clarifier des points techniques dans l'information fournie par l'agent de contrôle.

Certains aspects de ces changements nécessitent des modifications législatives ou réglementaires, et le travail se poursuit en vue d'assurer l'adoption de ces mesures. Diverses modifications ont également été demandées pour simplifier le Règlement et pour refléter la modernisation législative en cours au gouvernement.

Services ministériels

Les Services ministériels constituent le « quatrième secteur d'activité » du Conseil. Peu visible de l'extérieur, ce secteur rend possible une bonne partie de l'activité visible du Conseil. Nous avons plusieurs responsabilités : planification stratégique, communications internes et externes, technologies de l'information et ressources humaines. Nous fournissons le soutien administratif, gérons les dossiers, les finances et les installations, et supervisons le programme complet de sécurité qui protège les renseignements commerciaux confidentiels dans les locaux du Conseil. Nous jouons aussi un rôle de premier plan dans la gestion de projets majeurs impliquant plusieurs secteurs d'activité – par exemple, conduire à travers le processus d'approbation les changements législatifs et réglementaires découlant du renouveau.

Ressources humaines

L'an dernier, la fonction Ressources humaines a pris davantage d'importance, car le Conseil manquait de personnel pour remplir son mandat. Afin d'assurer le leadership et la continuité du renouveau, nous avons comblé des postes clés de direction dans les secteurs Services à la clientèle, Contrôle, Conformité des fiches signalétiques, Services ministériels, Affaires réglementaires et appels, et Communications. Nous avons créé trois nouveaux postes en TI, RH et finances avec l'aide de fonds du Conseil du Trésor, de même que le poste de directeur des Affaires

réglementaires et division des appels, en plus de recruter du nouveau personnel scientifique. La création des postes d'agent financier et d'agent informatique à temps plein améliorera les rapports avec nos fournisseurs de services à Santé Canada, tout en réduisant notre dépendance envers eux.

Nous avons aussi mis en œuvre une nouvelle politique et de nouvelles procédures en matière de formation. La formation et l'orientation s'imposent désormais comme des priorités importantes au Conseil. Nous tenons à ce que le personnel actuel puisse maintenir sa productivité et son rendement tout en appliquant les changements découlant du renouveau. Nous devons également aider les nouveaux employés, de plus en plus nombreux, à adopter les valeurs du renouveau et à augmenter leur capacité de répondre aux besoins des clients. Nous avons accordé plus d'attention à la formation et au développement des gestionnaires, ainsi qu'à la planification de succession, car, dans un petit organisme, le roulement du personnel a d'importantes répercussions.

Communications

Étant donné le double mandat du Conseil face aux secrets commerciaux et face à la santé et la sécurité des travailleurs, la communication efficace et proactive est d'une importance cruciale. L'an passé, nous avons élaboré un plan stratégique de communication qui intègre et complète les tactiques de communication que nous avons employées avec succès depuis le début de notre programme de renouveau.

Étant un organisme relativement petit, le Conseil n'est pas en mesure de lancer des initiatives de communication à grand déploiement telles qu'une grande campagne de publicité. Nous continuerons donc de développer notre programme de communication en misant principalement sur la force d'un site Web à jour et pertinent. Pour mieux faire connaître le site, nous aurons recours à diverses stratégies de communication, notamment la diffusion ciblée, visant nos clients et intervenants actuels et potentiels au Canada, ainsi que la clientèle industrielle actuelle et potentielle aux États-Unis. Bien que le Conseil n'annonce pas ses services, nous veillons à ce qu'il soit inclus dans les listes de contacts publiées dans les magazines professionnels afin que les gens de l'industrie aient nos services à l'esprit. Nous resterons par ailleurs à l'écoute de nos clients par le biais du questionnaire sur la satisfaction, des commentaires transmis par courriel, des questions reçues via notre site Web et d'ateliers de dialogue tenus périodiquement avec nos intervenants, selon la formule réussie de notre « Dialogue 2000 ». Le plan prévoit aussi l'amélioration des contacts avec les travailleurs canadiens et les entreprises américaines, lesquelles représentent 40 % des demandes de dérogation enregistrées.

Le site Web bilingue du Conseil, lancé en mars 2000 après une consultation approfondie de la clientèle, est constamment enrichi de nouvelles informations, de documents du CCRMD, de renseignements sur la marche à suivre pour les demandes de dérogation et les appels, et de liens connexes. Le site comprend également une fonction courriel avec accusé de réception automatique, des capacités de recherche de base et une page « Quoi de neuf » qui informe sur ce qui se passe au Conseil. Le nouveau portail de Santé Canada comporte un lien vers notre site. Nous avons également obtenu qu'un lien vers notre site soit ajouté à divers sites de l'industrie, comme celui de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques, et nous avons augmenté sur notre site le nombre de liens vers d'autres pages Web.

Notre site Web, a été bien accueilli et a accompli beaucoup avec peu de ressources. Cité dans le rapport 2000-2001 de la commissaire aux langues officielles pour son accessibilité linguistique. Il a aussi été louangé pour son accessibilité aux personnes ayant des déficiences, cité en exemple à d'autres ministères et présenté à plusieurs ateliers gouvernementaux.

Mais surtout, les réactions des utilisateurs montrent que le site Web constitue un outil de plus en plus pertinent et utile pour les demandeurs et le public. Beaucoup de demandeurs nous disent que le site est leur principale source d'information lorsqu'ils présentent une demande de dérogation. Le nombre de visites par semaine sur le site a augmenté d'environ un tiers au cours de l'an dernier, passant de 538 durant la première semaine d'avril 2001 à 854 durant la dernière semaine de mars 2002. Le site a enregistré plus de 44 000 visites pendant l'année financière, l'usage le plus courant étant la consultation et le téléchargement de publications du CCRMD.

Projets

À la date limite du 1er avril 2001, le CCRMD se conformait pleinement à la Stratégie d'information financière – une initiative à l'échelle de l'administration fédérale, visant à renforcer la prise de décision et l'imputabilité et à améliorer la performance organisationnelle par l'utilisation stratégique d'information sur le rendement financier et non financier. Nous avons également implanté de nouveaux outils pour assurer un suivi précis des projets du *Plan de travail*.

Comme ses bureaux étaient insuffisants pour le personnel additionnel requis, le Conseil a déménagé dans de nouveaux bureaux, où certains travaux ont été effectués pour renforcer la sécurité. Le déménagement, en septembre 2001, s'est déroulé efficacement et sans interruption de service. Afin d'optimiser la productivité dans les nouveaux locaux, nous avons procédé à une analyse ergonomique pour assurer au personnel les outils optimaux et un environnement sécuritaire.

Les démarches suivent leur cours en vue de l'adoption de diverses propositions de réforme législative et réglementaire qui permettront d'achever le processus de renouveau. La révision de la grille de droits est terminée; les projets en cours touchent des éléments du processus de résolution des différends.

Les Services ministériels continuent de travailler avec le Réseau des administrateurs des petits organismes. Le Réseau aide des organismes comme le CCRMD à répondre aux exigences liées à des initiatives telles que la Stratégie d'information financière ou la modernisation de la fonction de contrôleur, une approche globale de gestion dont l'implantation, déjà amorcée, constituera une priorité pour le Conseil dans l'année qui vient.

L'AVENIR

Le Conseil a pour tâche principale de protéger les secrets commerciaux de l'industrie chimique en s'assurant que cette protection ne compromette pas la santé et la sécurité des travailleurs. Assurer la santé et la sécurité au travail ne relève pas d'une seule entité; cela implique les efforts des travailleurs, de leurs employeurs, des fournisseurs ainsi que des administrations fédérale et provinciales/territoriales. Pour maximiser les bienfaits de nos programmes, nous continuerons de cultiver des partenariats tant avec ceux qui dépendent de notre expertise qu'avec ceux qui partagent nos objectifs dans le cadre du SIMDUT.

Pour les années à venir, le Conseil s'attachera prioritairement à réduire l'arriéré de demandes de dérogation et à s'assurer d'avoir les ressources requises par son mandat. Il est prévu que le taux de demandes de dérogation demeurera élevé, étant donné la nouvelle visibilité du Conseil et ses efforts soutenus pour repérer des demandes non enregistrées avec l'aide de ses partenaires HST.

Comme le prévoit notre nouveau plan stratégique de communication, nous aurons recours à diverses tactiques de communication selon nos ressources. Outre notre site Web, la diffusion a pris beaucoup d'importance comme moyen d'éduquer les compagnies chimiques sur la nécessité d'enregistrer des demandes de dérogation si elles veulent protéger des secrets commerciaux, et de les informer sur les services et les procédures du Conseil. Il faudra notamment informer davantage les compagnies américaines qui désirent exporter des produits au Canada. Le marché américain représente déjà 40 % de la clientèle du Conseil, et aucun programme de diffusion n'est en place; cependant, ces compagnies sont au moins au courant des exigences et des procédures canadiennes. Nous avons identifié certaines conférences industrielles qui se dérouleront l'an prochain aux États-Unis et auxquelles la Commission compte participer.

Nous continuerons d'améliorer notre site Web en y ajoutant d'autre information utile aux demandeurs. Nous examinerons aussi la faisabilité de systèmes électroniques de paiement et de présentation de demandes, qui posent toutefois des défis sur les plans de la sécurité et de la conversion des devises. Nous projetons également l'ajout de fonctionnalités avancées de sécurité et de recherche, de forums Internet et d'une liste d'erreurs des FS courantes.

Enfin, le Conseil poursuivra l'implantation des éléments restants de son programme de renouveau lorsqu'ils auront franchi l'étape des modifications législatives et réglementaires. Nous examinons ainsi la possibilité d'introduire une attestation de la validité pour les demandes de dérogation, afin que les demandeurs puissent démontrer plus facilement que certains renseignements relatifs à leurs produits constituent un secret commercial légitime.

L'ORGANISATION

Il a été question, au cours des deux dernières années, de modifier les rapports de responsabilité et l'alignement ministériel du Conseil, mais ces discussions sont maintenant terminées. Le CCRMD continue de relever du ministre de la Santé.

Le Conseil est dirigé par un Bureau de direction représentant l'industrie, les travailleurs ainsi que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En plus de superviser le travail du Conseil, le Bureau présente des recommandations au ministre de la Santé, notamment en matière de politiques, de procédures et de droits.

Le directeur général et premier dirigeant, nommé par le gouverneur en conseil, supervise et dirige le travail quotidien du Conseil. Il relève du Bureau de direction et du ministre de la Santé.

Le directeur général adjoint, Opérations, dirige le travail des secteurs Conformité des fiches signalétiques et Services à la clientèle. Le directeur général adjoint, Services ministériels et Arbitrage, dirige le travail des secteurs Règlement des différends et Services ministériels.

Au cours de la dernière année, le Conseil a révisé sa structure de comité de gestion. Afin d'améliorer la marche du travail et la communication entre divisions, il a créé un Comité de haute direction (CHD) qui réunit six directeurs de division. Le CHD traite des questions quotidiennes de gestion et aide à coordonner les tâches impliquant plus d'une division ou direction. Le Comité exécutif, formé des deux directeurs généraux adjoints et du directeur général et premier dirigeant, s'occupe des stratégies à long terme et des politiques du Conseil.

Bureau de direction

Travailleurs

M. Lawrence D. Stoffman
Congrès du travail du Canada

Industrie

M. Gordon Lloyd
Association canadienne des fabricants de produits chimiques

Employeur

M. David S. Sheppard
Compagnie 3M Canada

Gouvernement du Canada

M. Gerry Blanchard
Développement des ressources humaines Canada

Colombie-Britannique

M. Allan Luck
Workers' Compensation Board of British Columbia

Alberta

M. Dan T. Clarke
Alberta Human Resources and Employment

Saskatchewan

M. Fayek Kelada
Saskatchewan Labour

Manitoba et Président

M. Geoffrey Bawden
Services gouvernementaux

Ontario

M. Ed McCloskey
Ministère du travail

Québec

M. Yves Brissette
Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec

Nouvelle-Écosse

M. Jim LeBlanc
Nova Scotia Environment & Labour

Nouveau-Brunswick

M. Richard Blais
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick

Île-du-Prince-Édouard

M. George Stewart
Workers Compensation Board

Terre-Neuve et Labrador

M. Sean Casey
Department of Labour

Yukon

M. Rob McClure
Workers' Compensation Health and Safety Board

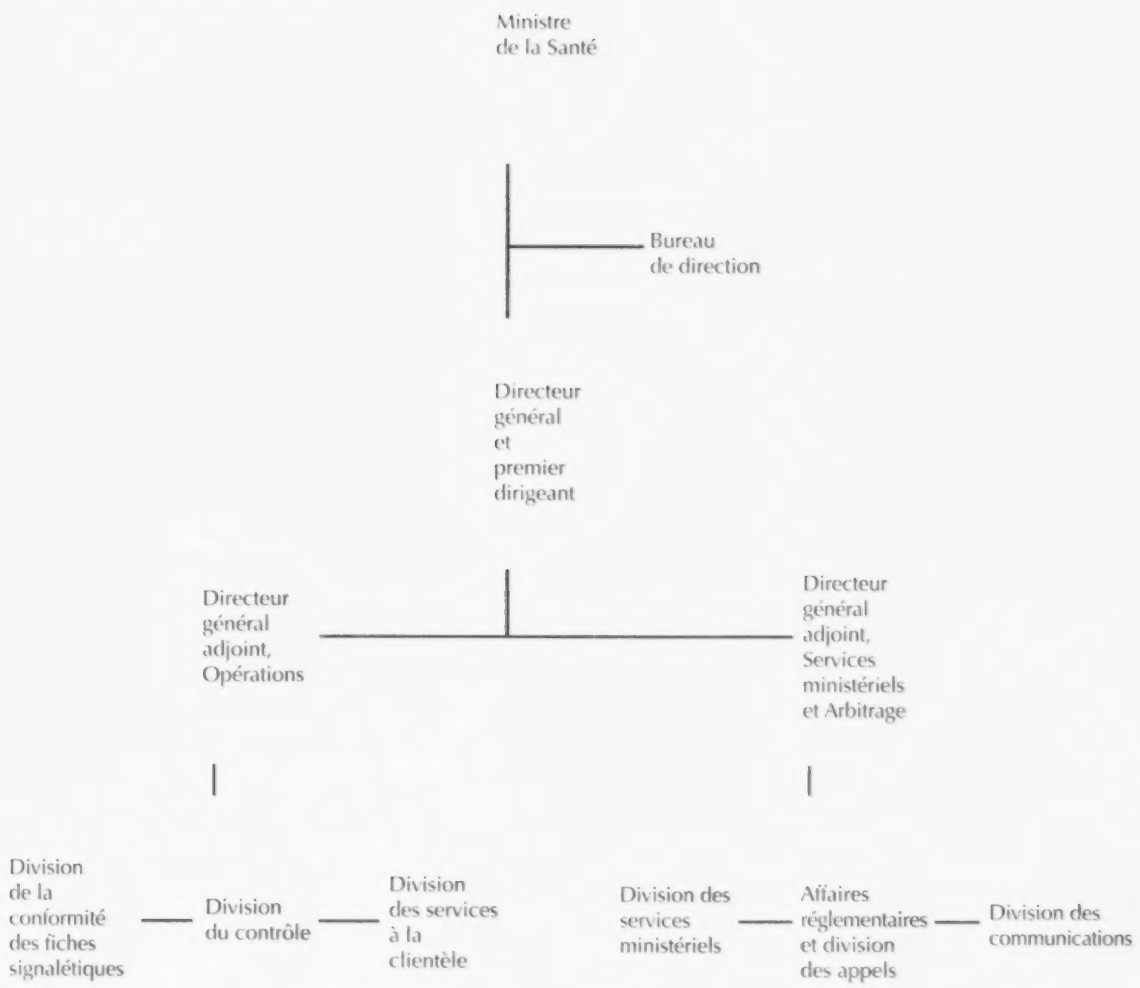
Territoires du Nord-Ouest

Vacant

Nunavut

Vacant

La structure du Conseil



ÉTATS FINANCIERS

Recettes (en milliers de dollars)	
Droits de dépôt d'une demande de dérogation	800
Droits d'appel	0
Total des recettes	**800**

Dépenses (en milliers de dollars)	
Traitements et salaires	1 673
Frais d'exploitation	653
Dépenses secondaires	314
Total des dépenses	**2 640**

Ressources humaines	**Équivalents temps plein**
Bureau du directeur général	2
Opérations	20
Services ministériels et Arbitrage	12
Total	**34**

Coût du programme pour 2000-2001 (en milliers de dollars)

Coûts de fonctionnement du Conseil	**Autres coûts***	**Coûts totaux du programme**	**Recettes**	**% coûts recouvrés**
2 640	917	3 557	800	23

* Comprend les éléments suivants (en milliers de dollars) :	
Locaux fournis sans frais par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	500
Avantages sociaux des employés, constitués de la contribution de l'employeur aux primes d'assurance et des frais payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor	417
Total	**917**

PUBLICATIONS

OPÉRATIONS DU CCRMD

Publiés par le Conseil, les documents suivants décrivent les activités de l'organisme et aident les clients à déposer des demandes. On peut les télécharger ou les consulter en direct en divers formats sur le site Web du Conseil. On peut également se procurer des exemplaires imprimés en s'adressant au Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses, 427, avenue Laurier Ouest, 7e étage, Ottawa (Ontario) K1A 1M3 Téléphone (613) 993-4331 Télécopieur (613) 993-4686.

Rapports annuels, de 1988 à 2002

Rapports sur le plan et les priorités, de 2000 à 2003

Rapports sur le rendement du Ministère, de 1998 à 2001

Renouvellement du Conseil : La trame du renouveau (plan stratégique)

Plan de travail (plan opérationnel pour la mise en œuvre du plan stratégique)

Bulletins d'information 1, 2, 3 et 4

Formulaire de demande de dérogation

Guide pour remplir le *Formulaire de demande de dérogation*

Règles concernant les résumés d'études toxicologiques

Formule 1 – *Déclaration d'appel*

LOIS ET RÈGLEMENTS

Le Conseil remplit sa mission dans le cadre des lois et règlements suivants. Tous les documents se trouvent sur notre site Web (sélectionnez **Liens** ensuite **Lois et règlements**). On peut s'en procurer des exemplaires imprimés dans des bibliothèques publiques ou des librairies qui vendent des publications gouvernementales. On peut aussi en commander auprès des Éditions du gouvernement du Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0S9, téléphone 1 800 635-7943 ou (819) 956-4800.

Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Règlement sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Règlement modifiant le Règlement sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Règlement sur les procédures des commissions d'appel constituées en vertu de la Loi sur le contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses

Règlement sur les produits contrôlés

Code canadien du travail, Partie II

Règlement du Canada sur l'hygiène et la sécurité au travail

Lois et règlements provinciaux et territoriaux sur la santé et la sécurité au travail

VISITEZ NOTRE SITE WEB À WWW.CCRMD-HMIRC.GC.CA